

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність 073 «Менеджмент»

Допускається до захисту
завідувач кафедри менеджменту
 професор Ю. С. Гринчук
«18» листопада 2024 року

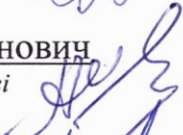
КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА МАГІСТРА

АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ ЯК ОСНОВНА СУЧАСНА СКЛАДОВА МЕНЕДЖМЕНТУ (ЗА МАТЕРІАЛАМИ ТОВ «СМАРТ СІСТЕМС ГРУП»)

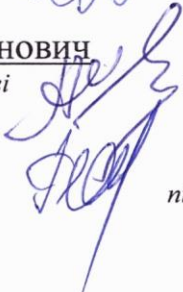
Виконав: Юрченко Олександр Вікторович
прізвище, ім'я, по батькові

 підпис

Керівник: доцент Шемігон Олександр Іванович
вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові

 підпис

Рецензент: доцент Гаврик Олеся Юріївна
вчене звання, прізвище, ім'я, по батькові

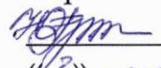
 підпис

Я, Юрченко Олександр Вікторович, засвідчую, що кваліфікаційну роботу магістра виконано з дотриманням принципів академічної доброчесності.

Біла Церква – 2024

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ АГРАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ЕКОНОМІЧНИЙ ФАКУЛЬТЕТ

Спеціальність: 073 «Менеджмент»

Затверджую
Гарант ОПП «Менеджмент»
 професор Ю.С.Гринчук
«3» листопада 2023 року

ЗАВДАННЯ
на кваліфікаційну роботу магістра
Юрченку О. В.

Тема: Автоматизація бізнес-процесів на підприємстві як основна сучасна складова менеджменту
(за матеріалами ТОВ «СМАРТ СІСТЕМС ГРУП»)

Перелік питань, що розробляються в роботі:

дати науково-теоретичне обґрунтування сутності та практичне застосування автоматизації бізнес-процесів, показати діючі інструменти останньої та запропонувати вдосконалення автоматизації в ТОВ «СМАРТ СІСТЕМС ГРУП» на основі досягнень науки і передового досвіду.

Вихідні дані: теоретичні і практичні напрацювання вітчизняних і закордонних науковців і практиків у даній сфері, статутні документи і консолідована фінансова звітність ТОВ «СМАРТ СІСТЕМС ГРУП».

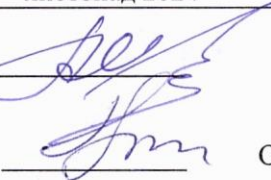
Календарний план виконання роботи

Етап виконання	Дата виконання етапу	Відмітка про виконання
Огляд літератури	листопад 2023-січень 2024	виконано
Теоретико-методична частина	лютий-квітень 2024	виконано
Аналітична частина	травень-червень 2024	виконано
Рекомендаційна частина	липень-серпень 2024	виконано
Оформлення роботи	вересень 2024	виконано
Перевірка на плагіат	жовтень 2024	виконано
Попередній розгляд на кафедрі	жовтень 2024	виконано
Подання на рецензування	листопад 2024	виконано

Керівник кваліфікаційної роботи
(підпис)

доцент О.Шемігон

Здобувач
(підпис)

 О.Юрченко

Дата отримання завдання «3» листопада 2023р.

АНОТАЦІЯ

Юрченко О. В.

АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ НА ПІДПРИЄМСТВІ ЯК

ОСНОВНА СУЧАСНА СКЛАДОВА МЕНЕДЖМЕНТУ

(за матеріалами ТОВ «СМАРТ СІСТЕМС ГРУП»)

Кваліфікаційна робота магістра: 70 с., 7 рис., 4 табл., 42 джерела інформації, додатки.

Ключові слова: автоматизація, управління, бізнес-процеси, штучний інтелект, нова культура управління.

Методи дослідження – діалектичний метод пізнання з використанням системного підходу до вивчення фундаментальних положень економічної науки стосовно автоматизації управління. У процесі дослідження використано також абстрактно-логічний метод (зокрема прийоми аналогії і співставлення, індукції та дедукції), метод теоретичного узагальнення, статистико-економічний метод (зокрема його прийоми – порівняння, індексний, динамічний, структурний аналіз тощо).

Метою даної кваліфікаційної роботи є дослідження застосунків для автоматизації бізнес процесів, проведення аналізу їх технічних аспектів та запропонувати шляхи удосконалення управління бізнес-процесами в організації.

Об'єктом дослідження у даній роботі виступає оптимізація управління бізнес-процесами шляхом використання застосунків для автоматизації останніх.

Предметом дослідження є сучасні застосунки для автоматизації управління бізнес-процесами.

Проведено дослідження поняття автоматизація бізнес-процесів, показано переваги автоматизації бізнес процесів в організації, досліджено сферу управління бізнес процесами у ТОВ «СМАРТ СІСТЕМС ГРУП», показано процес реалізації проекту CRM і його результативність у досліджуваному підприємстві.

ANNOTATION

Yurchenko O.V.

AUTOMATION OF BUSINESS PROCESSES IN THE ENTERPRISE AS THE MAIN COMPONENT OF THE MANAGEMENT NETWORK

(based on the materials of SMART SYSTEMS GROUP LLC)

Master's thesis: 67 pages, 7 figures, 4 tables, 42 sources of information, appendices.

Keywords: automation, management, business processes, artificial intelligence, new management culture.

Research methods are a dialectical method of cognition with use a systematic approach to the study of the fundamental provisions of economic science in relation to the automation of management. In the process of research, the abstract-logical method was also used (in particular, methods of analogy and comparison, induction and deduction), the method of theoretical generalization, statistical and economic method (in particular, its methods - comparison, index, dynamic, structural analysis, etc.).

The purpose of this qualification work is to research applications for automating business processes, analyze their technical aspects, and propose ways to improve the management of business processes in the organization.

The object of research in this work is the optimization of business process management by using applications to automate the latter.

The subject of research is modern applications for automating business process management.

The concept of business process automation is studied, the advantages of business process automation in the organization are shown, the field of business process management in SMART SYSTEMS GROUP LLC is investigated, the CRM project implementation process and its effectiveness in the company under study are shown.

ЗМІСТ

ВСТУП.....	6
РОЗДІЛ 1 УПРАВЛІННЯ ТА АВТОМАТИЗАЦІЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ В ОРГАНІЗАЦІЇ.....	8
1.1. Автоматизація виробництва як інструмент підвищення ефективності ведення бізнесу.....	8
1.2. Автоматизація управління.....	20
РОЗДІЛ 2 УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС ПРОЦЕСАМИ У ТОВ «СМАРТ СИСТЕМ ГРУП» НА ОСНОВІ АВТОМАТИЗАЦІЇ.....	28
2.1. Загальна характеристика досліджуваного підприємства.....	28
2.2. Автоматизація управління бізнес процесами у ТОВ «СМАРТ СИСТЕМС ГРУП».....	32
РОЗДІЛ 3 УДОСКОНАЛЕННЯ УПРАВЛІННЯ БІЗНЕС-ПРОЦЕСАМИ В ОРГАНІЗАЦІЇ НА ОСНОВІ АВТОМАТИЗАЦІЇ.....	47
3.1. Штучний інтелект для управлінців: від автоматизації рутини до створення цінності.....	47
3.2. Використання CRM-системи для підвищення результативності управління бізнесом.....	59
ВИСНОВКИ ТА ПРОПОЗИЦІЇ.....	65
СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ.....	67
ДОДАТКИ.....	72

СПИСОК ВИКОРИСТАНИХ ДЖЕРЕЛ

1. Що таке автоматизація? URL: <https://elprivod.nmu.org.ua/ua/entrant/automation.php>
2. Що таке автоматизація? URL: <https://kaf-av.tntu.edu.ua/index.php/mn-abiturient/mn-articles/718-art-what-is-automation>
3. Що таке автоматизація і навіщо вона потрібна? URL: <https://store.torgsoft.ua/blog/shcho-take-avtomatyzaciya/?srsltid=AfmBOopxMhSBA09BgdDQlq817CQVF53tjWpO73tCyoLe3uds5mdtpoDz>
4. Фінансовий облік. URL: <https://torgsoft.ua/soft/finance>
5. Автоматизація технологічних процесів. URL: <https://www.startpage.com/sp/search>
6. Автоматизація у сфері виробництва. URL: <https://uk.nure.info/blog/186-avtomatyzaciya-v-sferi-vyrobnyctva.html>
7. Автоматизація. URL: <https://sendpulse.ua/support/glossary/newsletter-automation>
8. Автоматизація виробництва. URL: <https://www.pharmencyclopedia.com.ua/article/8890/avtomatizaciya-virobniictva>
9. Автоматизація бізнесу: що взагалі можна автоматизувати URL: <https://inteltech.com.ua/uk/blogs/avtomatyzaciya-biznesu-shcho-vzagali-mozhna-avtomatyzuvaty>
10. Додд Філіп. Що таке промислова автоматизація? Комплексний огляд. URL: <https://fiberroad.com/uk/resources/new-trends/what-is-industrial-automation-a-comprehensive-overview/>
11. Гончаренко Б.М., Осадчий С.І., Віхрова Л.Г., Каліч В.М., Дідик О.К. Автоматизація виробничих процесів. Кіровоград: Видавець - Лисенко В.Ф., 2016. 352 с.

12. Дудчак О., Гладун А. Наглядати та виробляти: автоматизація на українських підприємствах. URL: <https://commons.com.ua/uk/avtomatizatsiya-na-ukrayinskih-pidpriyemstvah/>

13. Автоматизація виробництва: масові скорочення або взаємне зростання? URL: <https://smart-eam.com/ua/news/2998/>

14. Муляр Ю.І., Репінський С.В. Автоматизація виробництва в машинобудуванні. Частина І: навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2019. 99 с.

15. Шевченко В.В., Тимчик Г.С. Основи автоматизації технологічних процесів: конспект лекцій. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського. 2023. 111 с. URL: <https://ela.kpi.ua/server/api/core/bitstreams/97358d2f-ecf9-44a1-a78f-6510ffef424c/content>

16. Інноваційні підходи до автоматизації виробництва. URL: <https://indewise.com/innovaczijni-pidhody-do-avtomatyzacziyi-vyrobnycztva/>

17. Муляр Ю.І., Репінський С.В. Автоматизація виробництва в машинобудуванні. Частина II: навчальний посібник. Вінниця: ВНТУ, 2020. 123 с.

18. Автоматизація управління. URL: <https://vue.gov.ua>

19. Автоматизація управління підприємством. URL: https://uls.in.ua/blog_ua/avtomatizacia_upravlinya_pidpriemstvom/

20. Лошенюк О.В. Автоматизація управління бізнес-процесами підприємства як основа гнучкості його діяльності: характеристика систем управління. *Економіка та суспільство*. 2022. Вип. 45. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2022-45-46>

21. Квілінський О.С. Деякі підходи до автоматизації управління промисловими підприємствами. *Науковий вісник Міжнародного гуманітарного університету. Серія : Економіка і менеджмент*. 2020. Вип. 43. С. 105-109. DOI: <https://doi.org/10.32841/2413-2675/2020-43-16>

22. Kwilinski A. Mechanism of modernization of industrial sphere of industrial enterprise in accordance with requirements of the information economy. *Marketing*

and Management of Innovations. 2018. № 4. P. 116–128. URL: <http://doi.org/10.21272/mmi.2018.4-11>

23. Formation of the entrepreneurship model of e-business in the context of the introduction of information and communication technologies / Kwilinski, N. Dalevska, S. Kravchenko, I. Hroznyi, I. Kovalenko. *Journal of Entrepreneurship Education*. 2019. № 22. Special Issue 1: Entrepreneurship: Investment and Innovation.

24. Яцкевич І.В. Сучасний менеджмент та менеджер. *Сучасний менеджмент: моделі, стратегії, технології*: матеріали XXIII Всеукр. щорічної студентської наук.-практ. конф. за міжнародною участю (м. Одеса, 28 квітня 2022 р). Одеса, 2022. С. 12-13. URL: https://drive.google.com/drive/folders/12a7W741JpLma2qbQSAsLXhH_RTtoGpo1

25. Брижко Д.А. Хмарні системи оптимізації та автоматизації бізнесу на прикладі CRM «БІТРИКС 24». *Сучасний менеджмент: моделі, стратегії, технології*: матеріали XXIII Всеукр. щорічної студ. наук.-практ. конф. за міжнародною участю (м. Одеса, 28 квітня 2022 р.) Одеса, 2022. С. 16-17. URL: https://drive.google.com/drive/folders/12a7W741JpLma2qbQSAsLXhH_RTtoGpo1

26. Юрчук Н.П. CRM системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. Вип. 23. Ч. 2. С. 141-147. URL: http://www.visnyk-econom.uzhnu.uz.ua/archive/23_2_2019ua/29.pdf

27. CRM-системи стали найбільшим сегментом ринку в 2017 році. URL: <https://news.finance.ua>

28. Результати дослідження ринку CRM в Україні. URL: <https://www.bitrix24.ua>

29. Сьомкіна Т.В., Литвинова О.В., Лобань О.О. Особливості моделей функціонування ІТ-компаній в Україні. *Науковий вісник Ужгородського національного університету. Серія: Міжнародні економічні відносини та світове господарство*. 2018. Вип. 19(3). С. 84–87.

30. Штучний інтелект у бізнесі: як використовувати.
<https://drukarnia.com.ua/articles/shtuchnii-intelekt-u-biznesi-yak-vikoristovuvati-q2Z2Y>

31. Ковтуненко Ю.В. Застосування штучного інтелекту у системі управління підприємством: проблеми та переваги. *Economic journal Odessa polytechnic university*. 2019. № 2(8). С. 93-99. URL: <https://economics.net.ua/ejopu/2019/No2/93.pdf>

32. Ковтуненко К.В. Теоретико-методологічні засади формування інтелектуального капіталу інноваційно-активного промислового підприємства в умовах стратегічних змін: монографія. Одеса: ФОП Бондаренко М. О., 2014. 496 с.

33. Ковтуненко Ю.В. Умови забезпечення економічно безпечного інноваційного розвитку підприємств промислового сектору. *Економічний дискурс*. 2017. Вип. 3. С. 138-146.

34. Кондрат О.Б. Застосування штучного інтелекту в менеджменті інновацій. *Актуальні проблеми економіки та права*. 2024. № 2. С.109-115. DOI: <https://doi.org/10.36887/2524-0455-2024-2-20>

35. Тимошенко Є.А. Правова природа штучного інтелекту: перспективи і проблеми. *Юридичний науковий електронний журнал*. 2023. № 4. С. 424-425. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0374/2023-4/104>.

36. Дорошкевич Д.В. Аналіз викликів для менеджменту через активізацію застосування штучного інтелекту. *Ефективна економіка*. 2022. № 1. DOI: <https://doi.org/10.32702/2307-2105-2022.1.6>

37. Кашпуренко Т.О., Кривда О.В. Ризики впровадження штучного інтелекту на підприємстві. *Бізнес, інновації, менеджмент: проблеми та перспективи*: матеріали IV Міжнар. наук.-практ. конф. Київ: КПІ ім. Ігоря Сікорського, Вид-во «Політехніка», 2023. 184 с. URL: <https://confmanagement-proc.kpi.ua/article/view/279883>.

38. Болквадзе Н.І., Братко О.С., Мигаль О.Ф. Впровадження штучного інтелекту в бізнес-діяльність компанії. *Економіка та суспільство*. 2023. № 58. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-58-81>.

39. Кузьомко В.М., Бурангулова В.В. Можливості використання штучного інтелекту в діяльності сучасних підприємств. *Економіка та суспільство*. 2021. № 32. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2021-32-67>

40. Янчук Т.В., Боєнко О.Ю. Впровадження CRM-систем як засіб підвищення ефективності маркетингової діяльності. *Економіка та суспільство*. 2023. Вип. 48. DOI: <https://doi.org/10.32782/2524-0072/2023-48-89>

41. Янчук Т.В. Використання сучасних інформаційних технологій в маркетинговому механізмі державного управління у регіональному розвитку. *Економіка і організація управління*. 2017. № 2. С. 100–108.

42. Фінансова звітність ТОВ «СМАРТ СІСТЕМС ГРУП».